



CMF requiere información e instruye medidas para adecuada implementación de nueva Ley de Portabilidad Financiera

La Comisión requirió a las entidades financieras adoptar medidas para cautelar la seguridad de la información de las personas, canales de comunicación para resolver consultas y reclamos, e instruyó el envío de información periódica sobre operaciones de portabilidad.

También aclaró la forma en que debe aplicarse la Ley de portabilidad para el caso de mutuos hipotecarios endosables y agentes administradores de mutuos hipotecarios endosables, en consonancia con la Norma de Carácter General N° 136.

17 de septiembre de 2020.- La Comisión para el Mercado Financiero (CMF) informa sobre instrucciones y requerimientos de información efectuados a las instituciones financieras con miras a una adecuada implementación de nueva Ley de Portabilidad Financiera.

Las medidas adoptadas por la CMF apuntan a garantizar una apropiada comunicación de las entidades financieras con los clientes interesados en iniciar un proceso de portabilidad y también entre los proveedores de servicios financieros que intercambien información necesaria para tramitar una solicitud.

En ese sentido, la Comisión emitió la Circular N° 2.269 (a bancos, sociedades de apoyo al giro, cooperativas, empresas emisoras de tarjetas de pago no bancarias y entidades de créditos fiscalizadas por la Ley N°18.010), que incorpora requerimientos de información para identificar las operaciones de portabilidad generadas con motivo de la nueva ley.

Adicionalmente, la CMF sostuvo reuniones de monitoreo de la implementación de la ley con sus instituciones fiscalizadas y les instruyó para adoptar los resguardos que permitan proteger la seguridad y privacidad de la información de clientes y usuarios e implementar adecuados canales de comunicación para resolver consultas y reclamos de las personas.

En el caso de las mutuarías se les requirió informar respecto de un plan de implementación en detalle, si asumirá rol activo en portabilidad; identificación de canales de comunicación; información a incluir en web; y medidas adicionales para resolver consultas y reclamos.

Respecto de las compañías de seguros, la Comisión les requirió informar respecto de medidas que adoptará; si asumirá rol activo en portabilidad; identificación de canales de comunicación; información a incluir en web; medidas adicionales para resolver consultas y reclamos.

También se les requirió señalar medidas para garantizar una oportuna devolución de primas no devengadas de los seguros asociados a créditos, cuando corresponda.

Mutuos Hipotecarios endosables

La Comisión también emitió un Oficio Circular aclarando la forma en que debe aplicarse la Ley de portabilidad para el caso de mutuos hipotecarios endosables y agentes administradores de mutuos hipotecarios endosables, en consonancia con la norma de carácter general N° 136.

El [Oficio Circular](#) aclara entre otros que el endoso de los mutuos hipotecarios endosables emitidos con ocasión de un proceso de portabilidad, solo podrá efectuarse una vez que la subrogación se perfeccione y se realice la constancia de la subrogación especial de créditos, de modo que el mutuo sólo pueda circular una vez que cuente con la garantía hipotecaria.

Área de Comunicación, Educación e Imagen - Comisión para el Mercado Financiero (CMF)

Contacto: prensa@cmfchile.cl | [sala de prensa @cmfchile](#)